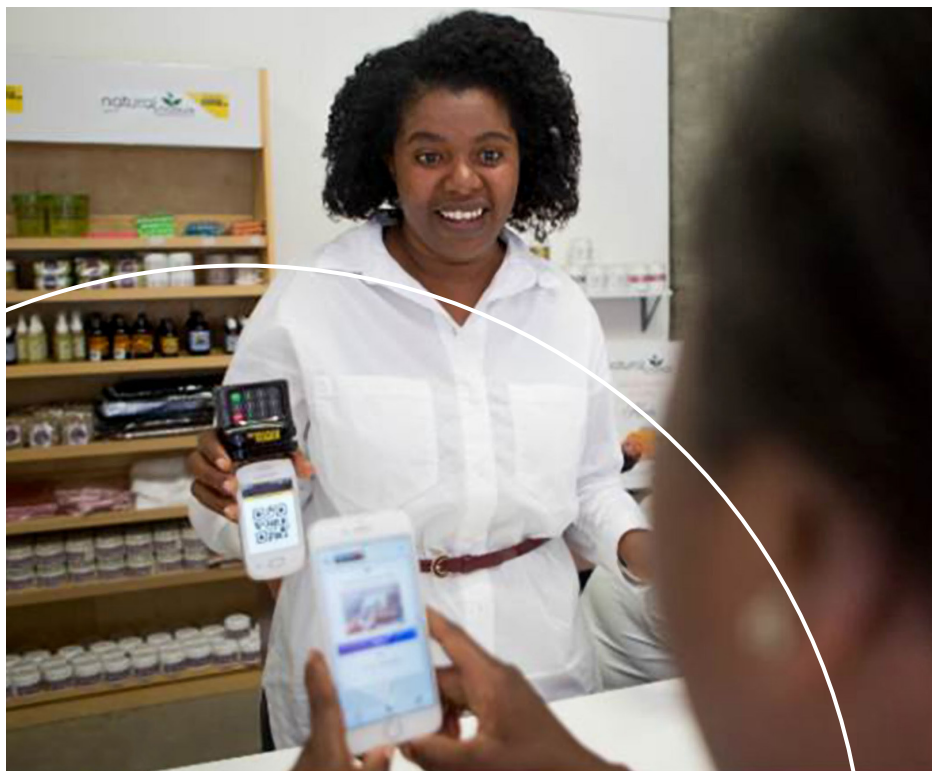


## Caso de Estudio: Punto de venta móvil

Los consumidores disfrutaban hacer pagos seguros sin usar efectivo y a la vez los dueños de establecimientos aumentan sus ventas con la ayuda de una empresa FinTech sudafricana



### Reto

El número de consumidores en Sudáfrica que prefieren la seguridad de las tarjetas de pago está en alza, especialmente desde la introducción de la tarjeta SASSA en Sur Africa. Pero las pequeñas empresas, como las tiendas de alimentos y peluquerías, que atienden a un alto número de clientes y tienden a atraer a ladrones en busca de los altos montos de dinero en efectivo, carecían de una alternativa para sustituir el pago en efectivo y aceptar pagos con medios electrónicos.

### Solución

iKhokha es una solución de pagos móviles que trabaja con UniCredit Bank ofreciendo al comerciante a aceptar pagos en efectivo, por tarjetas, digitales y con múltiples servicios de tokens a través de teléfonos inteligentes o tabletas. Los comerciantes afiliados a través de iKhokha también aceptan Mastercard®, por lo que los sudafricanos pueden usar la billetera digital Mastercard® para pagar en sus tiendas favoritas.

### Resultados

iKhokha ha activado a 4,500 comerciantes a la fecha y está creciendo a una tasa de 10 por ciento por mes. La aplicación es utilizada por una variedad de empresas, incluidos salones de belleza, tiendas de modas, tiendas de alimentos, proveedores de atención de salud y escritorios de abogados. Muchos han visto aumentar sus ventas en hasta un 20 por ciento desde que aceptan pagos con tarjeta.

Al poder aceptar pagos con tarjeta a través de la solución iKhokha Mobile POS (Puntos de Venta móviles), muchos comerciantes han visto aumentar sus ventas en **20%**

## Aumentar las ventas al permitir a los consumidores usar tarjetas de crédito y débito

La economía tradicional de Sudáfrica, basada en el dinero en efectivo, está evolucionando al ver los consumidores las ventajas de hacer compras con tarjetas de pago—y evitar el riesgo de portar grandes cantidades de efectivo. iKhokha se ha convertido rápidamente en el pionero de los pagos electrónicos seguros en Durban habilitando a las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) para aceptar pagos con tarjeta. Hace apenas unos cuantos años atrás, la mayoría de los comerciantes no podía procesar pagos con tarjeta. Pero ahora gracias a los dispositivos de pagos móviles de bajo costo de iKhokha, vinculado a un teléfono inteligente o tableta, millones de sudafricanos pueden comprar bienes y servicios de sus tiendas favoritas con una tarjeta de crédito o débito. Los comerciantes de Sudáfrica se benefician también del aumento en sus ventas y acceso a capital de trabajo ofrecidos por iKhokha para crecer sus negocios.

El paso de dinero en efectivo a tarjeta comenzó en 2012, cuando la Agencia de Seguridad Social Sudafricana (SASSA, en inglés) lanzó una tarjeta de débito de Chip y PIN para proporcionar prestaciones sociales a casi 17 millones de sudafricanos. La tarjeta es popular y la gente comenzó a usarla para pagar directamente bienes y servicios, en lugar de retirar dinero en efectivo de cajeros automáticos.

---

### Reto

Cada vez más consumidores sudafricanos desean cambiar de pagos en efectivo a pagos con tarjeta, especialmente con el éxito de la tarjeta de débito SASSA emitida por el gobierno. Sin embargo, como en muchos mercados emergentes, la diseminación de la tarjeta en Sudáfrica ha sido obstaculizada por la incapacidad de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) de adquirir terminales POS asequibles. Los adquirientes y emisores no han llegado a servir al mercado de PyMEs y esas empresas necesitan dispositivos de pagos móviles económicos, así como educación y soporte técnico de cómo ofrecer pagos electrónicos.

### Solución

Los facilitadores de pago, como iKhokha, están prestando un servicio en un segmento en el que nadie quería entrar. El lector de tarjetas de bajo costo iKhokha se conecta a un teléfono inteligente o tableta y funciona con una aplicación, compatible con la mayoría de los teléfonos móviles, que son descargados por el comerciante. El cliente inserta la tarjeta en el lector, mientras el comerciante introduce la información de la transacción y sigue las indicaciones en pantalla para completar la venta. Además de procesar tarjetas de crédito y débito, los comerciantes pueden usar el dispositivo iKhokha para aceptar dinero en efectivo, vender minutos de servicio celular, y ofrecer también avances de efectivo para aminorar el manejo de efectivo en el establecimiento.

"Muchos clientes gastan más conmigo ahora que pasan sus tarjetas en mi dispositivo iKhokha. Ya no se limitan al dinero en efectivo que traen en sus bolsos".

RUTH MAFUPA  
PROPIETARIA DE PEQUEÑA EMPRESA

"A través de nuestra colaboración con Mastercard y Masterpass, estamos ayudando a los comerciantes a recorrer el camino de dinero en efectivo a tarjeta y de ahí a la aceptación digital".

MATT PUTNAM  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO, IKHOKHA

La solución iKhokha ofrece considerables ventajas:

- Es portátil y se adapta a todo tipo de comerciantes
- Asequible, rápida implementación y escalabilidad para crecer con el comerciante
- Baja inversión y mínimos requerimientos de tecnología
- Capacidad para manejar inventario, así como para monitorear ventas
- La activación de los terminales es muy alta gracias a lo amigable que es la aplicación tanto para el comerciante como para el consumidor.

Como iKhokha entiende que la educación y soporte al cliente—el último tramo—son críticos para hacer que las PyMEs tengan éxito con sus soluciones MPOS, la empresa FinTech tiene un programa de soporte integral que incluye capacitación rigurosa, monitoreo constante de la activación y tasas de uso de las PyMEs, y un centro de atención telefónica que habla varios idiomas, entre otros esfuerzos:

**Marketing Omni-channel.** iKhokha comercializa la solución con la comunidad de pequeñas empresas de Sudáfrica a través de múltiples canales. Los portales en tiendas Game, una importante cadena de artículos electrónicos en Sudáfrica, permiten a los propietarios de pequeñas empresas solicitar y recibir en línea la confirmación casi inmediata del equipo de iKhokha que se encarga de aprobar nuevas cuentas. Si es aprobado, el comerciante puede salir con un dispositivo iKhokha activado en menos de una hora. El mercadeo también se realiza a través de un equipo de 25 agentes de ventas y una fuerza de telemercadeo que, entre todos ellos, afilian a alrededor de 65 nuevos comerciantes por mes.

**Impulsando la alta activación.** iKhokha ofrece un riguroso soporte posventa para asegurar que los lectores estén activados y los comerciantes tengan éxito con los dispositivos. Un especialista en soporte al cliente de iKhokha llama a cada comerciante y le ofrece guiarlo por teléfono en los pasos de su primera transacción, realizando una transacción de prueba para ayudarles a adquirir confianza. Los comerciantes recién afiliados reciben un material educativo con información sobre cómo usar la aplicación. También se utilizan las redes sociales, con videos tutoriales en YouTube y una página activa en Facebook.

**Listo para Masterpass.** Cuando los compradores eligen pagar en las tiendas minoristas con iKhokha usando Masterpass, abren la aplicación de Masterpass en sus dispositivos móviles, y escanean el código QR único generado en el dispositivo inteligente de la tienda minorista de iKhokha. Después de que los compradores introducen el número de PIN de su banco o el código 3DSecure y el número CVV/CVC en sus propios dispositivos, la transacción se completa. A diferencia de soluciones similares, cada transacción de Masterpass se clasifica como Transacción móvil autenticada por los bancos sudafricanos, asegurándose de que los consumidores disfruten de la más alta protección contra estafadores.

## Resultados

- **Aumento de ventas** – Los comerciantes que implementan la solución iKhokha normalmente ven un incremento en su volumen de ventas, y muchos reportan al menos 20 por ciento más recibos. La aceptación de tarjetas da a los consumidores mayor confianza, y les permite hacer compras aún cuando no tienen dinero en efectivo a la mano.
- **Opciones financieras expandidas para consumidores de bajos ingresos** – Las personas de bajos ingresos generalmente retiran sus ingresos mensuales en su totalidad de un cajero automático, y luego llevan en su bolsillo el dinero en efectivo durante el mes, debido a que la aceptación de tarjetas es limitada en los establecimientos informales. iKhokha extiende la inclusión financiera a más comerciantes y consumidores, educándolos a la vez en los beneficios de usar tarjetas de pago en lugar del efectivo que tiene mayor riesgo y costo.
- **Préstamos para crecer el negocio** – Esta innovadora función permite a los comerciantes recibir anticipos contra las ventas futuras del establecimiento, basado en su volumen de ventas, que pueden usar para comprar inventario adicional o hacer otras inversiones en sus negocios.
- **Los reportes en línea permiten a los comerciantes monitorear fácilmente las ventas y conciliar transacciones** – Los comerciantes con iKhokha pueden conciliar fácilmente sus ventas mensuales a través de la plataforma de datos iKhokha.biz. Este sitio permite a los comerciantes dar seguimiento a las ventas con gráficas en tiempo real, ver y descargar un historial completo de transacciones incluidos recibos, ver todas las liquidaciones, descargar facturas fiscales, dar seguimiento a referencias y crear cuentas de usuario únicas para el personal.

## Todos se benefician de mayor seguridad de pago

Aumentar la eficiencia en el pago es beneficioso tanto para los consumidores como para las empresas. Por esa razón más empresas están optando por soluciones de Punto de venta móvil. Juniper Research pronostica que el uso de sistemas MPOS equivaldrá a más de una de cada tres terminales POS para 2021,<sup>1</sup> impulsado por tiendas minoristas más grandes que adoptan MPOS como parte de una gama de opciones de punto de venta. Con POS móviles, es más fácil para las empresas aumentar ventas y crecer sus negocios.

Para obtener más información, contacte al Equipo de Punto de venta móvil de Mastercard en [mobilepos@mastercard.com](mailto:mobilepos@mastercard.com)

1. Juniper Research, Terminales POS: Market Strategies & Segment Forecasts 2016–2021, agosto 2016.